

## ご挨拶

このたびは、まことにご愁傷様でございます。心よりご冥福をお祈り申し上げます。  
ご葬儀に際しましては、私どもJA葬祭にご用命賜りましたことを厚くお礼申し上げます。

私どもでは「すべては葬家のために…」をモットーに、ご遺族の皆様にご感動されるお葬式の施行を目指し、  
全従業員がよりよいサービスにご満足いただける心づかいに努めております。  
つきましては、誠にお手数とは存じますが、アンケートにご協力くださいますようお願い申し上げます。

アンケートのご記入によって、貴家にご迷惑をおかけするようなことは一切ございませんので、  
感じられたことを率直にご記入ください。

## ご葬儀アンケート

JA葬祭担当者の対応や商品の評価に該当する番号に○を付け、  
ご意見等がございましたら、ご記入ください。

### JA葬祭をお選びいただいた理由

**Q1** 今回、JA葬祭をお選びいただいたのは、どのような理由からですか？

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="radio"/> ①JAの組合員だから | <input type="radio"/> ⑧新聞広告をみて            |
| <input type="radio"/> ②JA虹の友会員だから           | <input type="radio"/> ⑨看板をみて              |
| <input type="radio"/> ③以前JA葬祭に依頼した          | <input type="radio"/> ⑩インターネット(ホームページ)をみて |
| <input type="radio"/> ④寺院( )に紹介された          | <input type="radio"/> ⑪JA広報誌をみて           |
| <input type="radio"/> ⑤知人・親戚に紹介された          | <input type="radio"/> ⑫その他                |
| <input type="radio"/> ⑥他所でみた印象がよかった         |   |
| <input type="radio"/> ⑦電話帳をみて               |   |

**Q4** 担当者の商品説明や葬儀に関する知識に満足されましたか？

- |  |          |
|--|----------|
| <input checked="" type="radio"/> ①たいへん満足した | ] Q4 ご意見 |
| <input type="radio"/> ②ほぼ満足した              |          |
| <input type="radio"/> ③普通                  |          |
| <input type="radio"/> ④少し不満が残った            |          |
| <input type="radio"/> ⑤たいへん不満である           |          |

### その他の担当者について

**Q5** ご遺体を移送した係員の服装、態度、言葉づかいに満足されましたか？

- |  |          |
|--|----------|
| <input checked="" type="radio"/> ①たいへん満足した | ] Q5 ご意見 |
| <input type="radio"/> ②ほぼ満足した              |          |
| <input type="radio"/> ③普通                  |          |
| <input type="radio"/> ④少し不満が残った            |          |
| <input type="radio"/> ⑤たいへん不満である           |          |

**Q6** 配膳を担当した係員の服装や態度、サービスに満足されましたか？

- |  |          |
|--|----------|
| <input checked="" type="radio"/> ①たいへん満足した | ] Q6 ご意見 |
| <input type="radio"/> ②ほぼ満足した              |          |
| <input type="radio"/> ③普通                  |          |
| <input type="radio"/> ④少し不満が残った            |          |
| <input type="radio"/> ⑤たいへん不満である           |          |

### 担当者について

**Q2** 担当者の身だしなみ、服装に好印象を感じられましたか？

- |   |          |
|---|----------|
| <input checked="" type="radio"/> ①たいへんよく感じた | ] Q2 ご意見 |
| <input type="radio"/> ②よく感じた                |          |
| <input type="radio"/> ③普通                   |          |
| <input type="radio"/> ④あまりよくなかった            |          |
| <input type="radio"/> ⑤たいへん悪かった             |          |

**Q3** 担当者の言葉づかいに、気配りや心づかいを感じましたか？

- |   |          |
|---|----------|
| <input checked="" type="radio"/> ①たいへんよく感じた | ] Q3 ご意見 |
| <input type="radio"/> ②よく感じた                |          |
| <input type="radio"/> ③普通                   |          |
| <input type="radio"/> ④あまりよくなかった            |          |
| <input type="radio"/> ⑤たいへん悪かった             |          |

# JA葬祭が手配した商品について

**Q7** JA葬祭の商品や手配させていただいた商品に満足されましたでしょうか？

■返礼品について

- ①たいへん満足した
- ②ほぼ満足した
- ③普通
- ④少し不満が残った
- ⑤たいへん不満である

■生花(盛花)について

- ①たいへん満足した
- ②ほぼ満足した
- ③普通
- ④少し不満が残った
- ⑤たいへん不満である

■通夜ぶるまいの料理について

- ①たいへん満足した
- ②ほぼ満足した
- ③普通
- ④少し不満が残った
- ⑤たいへん不満である

■忌中払い(精進膳)の料理について

- ①たいへん満足した
- ②ほぼ満足した
- ③普通
- ④少し不満が残った
- ⑤たいへん不満である

Q7 ご意見

# 総評

**Q11** 葬儀全般を総評して、ご意見をお聞かせください。

- ①たいへん満足した
- ②ほぼ満足した
- ③普通
- ④少し不満が残った
- ⑤たいへん不満である

Q11 ご意見

職員の皆さんは笑顔も真顔も見せてくださりとても人間味が有ります。ホウエルマンの木業です。すばらしいです。

# お客様の満足度について

**Q8** 祭壇等の飾り付けなどは、ご遺族のご意向に添っていましたか？

- ①意向どおりになった
- ②ある程度意向に添っていた
- ③普通
- ④あまり意向に添って  
いなかった
- ⑤意向どおりではなかった

Q8 ご意見

**Q9** 担当者は、ご遺族の皆様が満足するよう一生懸命尽くしましたか？

- ①たいへんよく尽くした
- ②よく尽くした
- ③普通
- ④あまり尽くさなかった
- ⑤まったく尽くさなかった

Q9 ご意見

**Q10** 葬儀代金に見合った内容やサービスを受けられたと思われますか？

- ①金額以上のサービスを受けた
- ②金額に相応するサービスを受けた
- ③金額の割にサービスが悪かった

Q10 ご意見

葬儀の代金の平均が有る無いようなものですが、高いものです。サービスするのほ当然です。

# その他

**Q12** 今回のご回答内容の一部を「お客様の声」として弊社の機関誌やホームページに直筆のまま掲載させていただく場合がございます。その場合には、ご了承いただけますか？(個人情報の掲載はいたしません)

①可

②不可

故人様名		告別式	月	日
ご氏名				
ご住所				

アンケートにご協力ありがとうございました。今後のサービス向上の糧とさせていただきます。

## 個人情報及びアンケートの利用目的は次のとおりです。

- ① アンケート内容の集計、分析による今後の葬祭事業への活用
- ② JAの取り扱い商品・サービスに関する各種の情報提供
- ③ 「お客様の声」として機関誌やホームページへの掲載 (あらかじめご本人の同意を得たものとします)